

### Vad händer med insamlat matavfall i Örnsköldsviks kommun?

Först mellanlagras matavfallet på Må avfallsanläggning innan det transporteras till en biogasanläggning i Skellefteå. Där förbehandlas det genom att pressas så att papperspåsar och annat fast material ska gå sönder. Därefter förs avfallsmassan vidare till en rötningskammare där det rötas. Det är i denna process som biogas – fordonsgas – uppstår. Det som blir kvar efter processen blir gödsel till exempelvis skogen.

### Varför tar vi inte hand om matavfallet i vår egen kommun?

Det beror helt enkelt på att vi har för lite matavfall för att driva en sådan anläggning. Det krävs stora mängder avfall för att en sådan anläggning ska bli effektiv och lönsam. Men matavfall är fullt av energi och klarar därför långa transporter utan att miljövinsten förloras.

### Hur undviker jag att soporna fryser fast i sopkärlet?

Under den kalla årstiden händer det att sopor, och då särskilt papperspåsar för matavfall, fryser fast i kärlet och gör att kärlet inte kan tömmas ordentligt vid tömningstillfället. Det påverkar däremot inte viktavgiften eftersom kärlet vägs både före och efter tömning. Bästa sättet för att undvika det är att se till att både kärlet och påsarna är torra. Det är fastighetsägarens ansvar att ta loss eventuellt fastfrusna sopor. Ta del av våra tips för hur du undviker fastfrusna sopor på vår webbplats [miva.se](http://miva.se).

### Måste jag läsa av min vattenmätare själv?

Ja, om du inte vill få onödiga överraskningar på din faktura. Vi rekommenderar att du själv läser av din vattenmätare regelbundet och minst en gång om året. Mätarställningen rapporterar du till oss och utifrån den gör vi sedan en beräkning av din årsförbrukning, som vi i de flesta fall debiterar sex gånger per år. Läs mer om hur du läser av och rapporterar din mätarställning på vår webbplats [miva.se](http://miva.se).

#### Må återvinningscentral

Måndag–torsdag	7.00–20.00
Fredag	7.00–16.00
Lördag	10.00–14.00
Dag före helgdag	7.00–16.00
Sön- och helgdag	Stängt

Vår personal berättar gärna om hur du sorterar ditt avfall!

#### Mobil återvinningscentral

Tid och plats för den mobila återvinningscentralen finns på Mivas webbplats [miva.se](http://miva.se) och i vår miljökalender.

I Tidningen 7 kan du läsa var den mobila återvinningscentralen finns under de närmaste veckorna.

MARS 2015

## Miva informerar

- Nöjda kunder i vinterns enkät
- Nya taxor för 2015
- Världsvattendagen på bio



**Kundservice:** 0660-330 400, [info@miva.se](mailto:info@miva.se)

**Öppettider:** måndag–fredag 9.00–15.00, lunch 11.30–12.30

**Felanmälan:** 0660-330 330

**Växel:** 0660-330 300

**Webbplats:** [www.miva.se](http://www.miva.se)

**Besöksadress:** Sjögatan 4A, Örnsköldsvik

En del av ÖRNSKÖLDVIKS KOMMUNKONCERN

**miva**

[www.miva.se](http://www.miva.se)

**miva**



## 89 procent nöjda kunder – tack för ditt förtroende!

Inte mindre än 89 procent av Mivas kunder är nöjda med bolagets tjänster och service. Det visar vinterns stora kundenkät som skickades till 800 slumpmässigt utvalda kunder. Glädjande siffror för Miva som ständigt arbetar för nöjda kunder, och ett underlag för att göra nöjda kunder nöjdare.

Sedan Miva bildades 2009 har en av bolagets ledstjärnor varit nöjda kunder. I praktiken har det bland annat inneburit ett proffsigare bemötande från alla som arbetar inom Miva, förbättrad information och större tillgänglighet för frågor och dialog.

– De här siffrorna är jätteroliga. Det visar att vi är rätt på rätt väg och att vi har kundernas förtroende. Men tack vare enkäten har vi också fått ett bra underlag kring sådant vi behöver se över och förbättra, säger Gerth Mattebo som är VD på Miva.

När kunderna med egna ord får beskriva Miva är de fem mest förekommande orden trygg, bra, ordning, dyrt och service.

– Kunderna ger en bra beskrivning av Miva. Det är riktigt att vi inte har de lägsta taxorna i landet, men heller inte de högsta. Vår utmaning är att i alla lägen ge kunderna så mycket valuta för pengarna som möjligt, avslutar Gerth Mattebo.

### Mivas kundenkät 2014

#### Hela Miva

89 procent av kunderna är nöjda eller mycket nöjda med Miva som leverantör. Miva är stolta över att ha ett så kallat NKI, Nöjd-Kund-Index, på 86.

#### Avfall och återvinning

87 procent är nöjda eller mycket nöjda med avfallshanteringen inom kommunen.



#### Vatten och avlopp

88 procent är nöjda eller mycket nöjda med hanteringen av vatten och avlopp inom kommunen.



#### Kundservice

Av de kunder som haft kontakt med Mivas kundservice uppger 73 procent att de är nöjda eller mycket nöjda med den service de fått.



#### Information

78 procent av kunderna är nöjda eller mycket nöjda med den information som Miva förmedlar.

Mer om kundenkäten på vår webbplats [miva.se](http://miva.se).

## Nya taxor för 2015

Den 1 januari justerades taxan för hushållsavfall enligt avfallsindex. Höjningen är mycket liten och det är endast grundavgiften som påverkas. Hämtnings- och viktavgifter är oförändrade liksom avgiften för slamtömning. För kund i en- och tvåfamiljshus motsvarar höjningen av grundavgiften 20 kr per år.

Från den 1 februari gäller även ny taxa för kommunalt vatten och avlopp. Det är brukningsavgifterna, det vill säga den löpande avgiften, som höjs med cirka 4 procent. För en schablonfamilj i villa med normalförbrukning motsvarar höjningen 31 kr i månaden.

Läs mer om bakgrunden till taxorna på vår webbplats [miva.se](http://miva.se).



### Världsvattendagen på bio

Den 22 mars firas Världsvattendagen som är instiftad av FN för att uppmärksamma vattnets värde och världens vattensituation. Miva drar sitt strå till stacken med en film om hur man spolar rätt och därmed förhindrar onödiga föroreningar. Filmen visas på biografen i Örnsköldsvik under mars till och med maj.

### Område 3 och 4 slås samman

Införandet av separat insamling av matavfall går mycket bra och därför kommer område 3 och 4 att slås samman. Det innebär att större delen av inlandet kommer att få erbjudande om brunt kärl för matavfall efter sommaren. Läs mer och se vilket område du omfattas av på vår webbplats [miva.se/matavfall](http://miva.se/matavfall).

### Delta i vår fototävling

Hjälp oss göra 2016 års miljökalender och ta chansen att få din bild publicerad. Vi inbjuder alla att delta i en fototävling inför nästa års almanacka. Bilderna ska vara färgbilder tagna i Örnsköldsviks kommun och passa in på temat grönt. Läs mer på vår webbplats [miva.se/foto](http://miva.se/foto) eller i din miljökalender.

### Dags att plocka skräp

Vecka 21 anordnas Skräpplockardagarna i Örnsköldsvik. Håll Sverige Rent står bakom kampanjen för ett skräppfritt Sverige och Miva inbjuder särskilt förskolor och skolor att delta. Miva underlättar även genom att hämta insamlat skräp från de skolor som anmält sig till dagarna. Läs mer på vår webbplats [miva.se](http://miva.se).

### Visste du att...

...95 procent av oss som bor i Örnsköldsviks kommun källsorterar och pantar för att minska mängden avfall? Vanligast är det att källsortera tidningar och glas. Detta enligt Mivas kundenkät 2014.